

Le magazine qui réunit toute l'actualité près de chez vous
et les informations utiles pour faciliter votre quotidien !

NOS ENGAGEMENTS

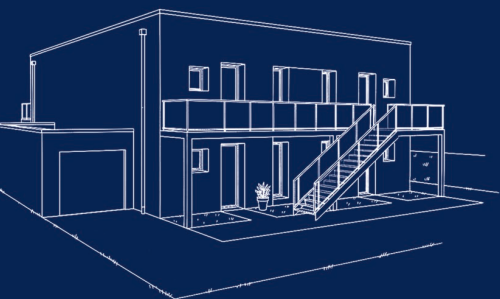
Qualité de service
HSS® mention « Excellence » et
renouvellement Qualibail

ACTUALITÉS

Pose de première pierre,
inaugurations, portes
ouvertes et les coulisses du
bâtiment

LES GESTES SIMPLES

Pour respecter ses voisins
et la collecte des déchets



2026
MEILLEURS
VŒUX



ÉDITO DU PRÉSIDENT

Cher(e)s locataires,

En ce début d'année 2026, je vous adresse, au nom du Conseil d'Administration et de l'ensemble des équipes d'Orne Habitat, mes vœux les plus chaleureux de santé et de bonheur.

Ce 75^e numéro d'« Orne Habitat et vous » aborde des sujets essentiels à notre vie collective. Vous y trouverez un dossier consacré à la lutte contre les troubles de voisinage : nos équipes de proximité sont mobilisées pour vous accompagner, mais le respect mutuel reste l'affaire de chacun et de tous. Nous revenons également sur les bonnes pratiques de collecte des déchets, gestes simples mais indispensables pour préserver la propreté de nos résidences.

Je suis également fier de partager avec vous une belle reconnaissance : Orne Habitat a obtenu la mention « Excellence » du label Habitat Senior Services®, la plus haute distinction du référentiel. Elle récompense notre engagement pour permettre à nos locataires âgés de bien vieillir chez eux, en toute autonomie et sécurité.

Bonne lecture et excellente année 2026 à toutes et à tous !

Christophe de Balorre
Président du Conseil départemental de l'Orne
Président d'Orne Habitat

CHRISTOPHE DE BALORRE



©C.Aubert

Sommaire

3 Nos engagements

Qualité de service : label HSS® mention « Excellence » et renouvellement certification Qualibail

4 Actualités

Première pierre, inaugurations, portes ouvertes, les coulisses du bâtiment

6 À vos côtés

Redécouvrez nos partenaires Papernest et la mutuelle Just

8 Zoom sur orne-habitat.com

Comment régler son loyer à partir de l'espace locataire ?

9 Retour sur

Les animations de fin d'année au plus près de chez vous

10 Les gestes simples pour

Respecter ses voisins
Avoir les bonnes pratiques de collecte des déchets

12 Avis de chantiers

Travaux de maintenance et d'entretien

14 La parole de vos représentants

Orne Habitat et vous, numéro 75 - Janvier 2026

Journal édité à 10 000 exemplaires, imprimé sur du papier recyclé

Directeur de la publication : Christophe Bouscaud, Directeur Général

Rédaction : Service communication

Création graphique : Service communication - Impression : Auffret Plessix - Mamers (72)

Orne Habitat - 42 rue du Général Fromentin - BP 76 - 61003 Alençon Cedex - Tél. 02 33 31 45 45

www.orne-habitat.com





LA NOUVELLE LABELLISATION

Suite à l'audit de renouvellement qui a eu lieu en juin dernier, l'Office a obtenu le renouvellement de la labellisation avec la mention « Excellence ».

Au regard de la qualité de l'implication déployée par Orne Habitat dans la mise en place d'une politique senior depuis des années, ainsi que de l'investissement de nos équipes, la commission de labellisation de Delphis a décidé de lui attribuer la mention « Excellence ».

Cette décision vient saluer la qualité et la constance de notre engagement auprès des seniors, l'implication quotidienne de chaque collaborateur et notre capacité à rester mobilisés depuis tant d'années.



LE CHIFFRE

582

logements d'Orne Habitat sont labellisés HSS® depuis le 31 décembre 2025 : bravo aux équipes ! Notre objectif, pour vous, est d'atteindre les 660 en 2026 et les 800 en 2028.

LE ZOOM DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Enquête à 4 mois

Les enquêtes que nos services mènent auprès des locataires occupant un logement HSS® permettent d'évaluer la qualité de la prestation, d'identifier les éventuels dysfonctionnements quelques temps après la labellisation et donc après l'entrée dans les lieux. Nous profitons de la publication de ces résultats pour les remercier de leur participation !

86 %

des locataires sondés sont satisfaits des prestations proposées par l'Office.



Une collaboratrice d'Orne Habitat en train de réaliser un état des lieux dans un logement HSS®



Orne Habitat a obtenu le renouvellement de la certification Qualibail en juin dernier ; preuve de la qualité de nos prestations pour améliorer notre service à votre égard.

97 %

Taux de contact dans les délais pour une demande d'adaptation

Lorsque votre situation personnelle (composition de votre famille, ressources, santé, etc) ou votre situation professionnelle évoluent, sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 jours ouvrés pour étudier les possibilités d'adaptation de votre logement.

98 %

Taux de conformité à la grille de contrôle de propreté du logement à l'entrée

Nous avons contrôlé la propreté de votre logement. En cas de non-conformité à notre grille de contrôle, nous vous proposons une action correctrice.

86 %

Taux de satisfaction des nouveaux entrants



Données arrêtées au 30/09/2025

ACTUALITÉS DU 2ND SEMESTRE 2025

➤ ALENÇON - INSTALLATION DE RUCHES



Dans le cadre de sa stratégie RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), Orne Habitat a installé trois ruches à son agence d'Alençon : un nouvel engagement en faveur du développement durable. Elles ont été implantées sur la bande enherbée située à l'arrière de l'agence en partenariat avec Beecity, entreprise spécialisée dans l'apiculture urbaine. Orne Habitat invitera prochainement les locataires à des animations variées autour de ces trois ruches.

LA FERTÉ-MACÉ - RUE JOSEPH RUET - POSE DE LA 1^{ÈRE} PIERRE

La municipalité de La Ferté-Macé mène depuis plusieurs années des études de requalification du quartier Jacques Prévert. En concertation avec les bailleurs sociaux et les services de l'Etat, une stratégie sur une politique de l'habitat ferroviaire a émergé pour ce quartier. Après une phase de déconstruction, la pose de la première pierre des futures maisons individuelles a eu lieu le 17 septembre dernier. Six T3, d'une superficie moyenne de 67 m², sont, depuis, en cours de construction pour une fin de chantier prévue fin de l'année 2026.



Montant de l'opération : 1 212 000 €

➤ L'AIGLE - PORTES OUVERTES DE L'AGENCE



Samedi 27 septembre, l'agence de L'Aigle a ouvert ses portes au public. Pour une première, cette initiative a rencontré un bel accueil : près d'une quarantaine de visiteurs est venue à la rencontre des équipes.

L'objectif premier de cette journée était de faire découvrir les différents métiers de l'agence et le rôle quotidien d'Orne Habitat au service des locataires et des partenaires. Les visiteurs ont ainsi pu échanger directement avec les collaborateurs sur leurs missions et leur engagement quotidien au cœur du territoire aiglon.

Le second objectif de l'événement portait sur la présentation du programme d'accès social « Bois Robert », situé à L'Aigle. Ce projet propose huit maisons individuelles, du T3 au T5, accessibles à la propriété grâce à des conditions avantageuses. La livraison du chantier est prévue pour la fin du premier semestre 2026.

FLERS - RUE DE LA MOTTE ANGO - INAUGURATION



Un important programme de rénovation urbaine se poursuit dans le quartier Saint-Michel à Flers. Orne Habitat s'est engagé à accompagner la Ville de Flers dans ce projet d'aménagement et s'est vu confier la construction de six nouveaux logements, situés rue de la Motte Ango, qui ont été inaugurés le 7 octobre. La configuration des logements est la suivante :

- rez-de chaussée : un T2 d'une superficie de 56 m² et deux T3 de 72 m²;
- 1^{er} étage : un T2 d'une superficie de 56 m² et deux T3 de 72 m².

Le profil des occupants est diversifié. Quatre foyers sont des familles, salariés avec enfants, un logement est occupé par une retraitée et le dernier T2 par un jeune actif.



Montant de l'opération : 996 500 €

ALENÇON - « LES COULISSES DU BÂTIMENT » DE LA FUTURE CASERNE DE GENDARMERIE



Le 9 octobre, à l'occasion, des « coulisses du bâtiment » organisées par la Fédération Française du Bâtiment de l'Orne, nos équipes ont organisé des visites de chantier pour les élèves alençonnais avec la présence de l'architecte. Ce chantier est le plus important de l'Orne pour le secteur du BTP, il représente un investissement de plus de 29 millions d'€ pour Orne Habitat. Le projet se découpe en trois grandes zones distinctes : la caserne, le centre de soutien automobile et les logements au nombre de soixante-neuf.

Montant de l'opération : 29 180 000 €

GACÉ - INAUGURATION - CASERNE DE GENDARMERIE ET SES LOGEMENTS



Cette nouvelle construction a été réalisée sur un terrain appartenant à l'Office. L'ensemble immobilier se découpe en deux grandes zones distinctes : la caserne et les logements au nombre de huit. La Gendarmerie se décompose de la manière suivante : un bâtiment regroupant l'accueil, des bureaux, des locaux techniques et un pôle judiciaire ; un bâtiment garage comprenant un local technique, des travées de stationnement avec une zone de recharge de véhicule électrique et une aire de lavage.

Les logements sont constitués d'un studio de 22 m², un T3 de 72 m², quatre T4 de 100 m², deux T5 de 115 m².



Montant de l'opération : 3 894 000 €

Vos Services



papernest

PAPERNEST

Pour aider ses locataires, Orne Habitat a conclu un accord avec PAPERNEST une société de prestation de services entièrement GRATUITE, il s'agit :

- d'aider et accompagner les futurs locataires et/ou locataires dans leur déménagement,
- d'améliorer les contrats (Internet, électricité, gaz, assurance...) pour optimiser et réduire les charges.

Cette société vous accompagne dans vos démarches par téléphone ou par mail.

Plus d'informations sur www.papernest.com et pour en bénéficier, rapprochez-vous de votre chargée de clientèle !



MUTUELLE
JUST

MUTUELLE JUST

Vous avez besoin d'une complémentaire santé ? Ou vous souhaitez savoir si votre contrat actuel est toujours intéressant ?

La complémentaire santé, Mutuelle Just a tout d'abord un rôle de conseil, mais va également vous permettre de disposer de tarifs préférentiels.

À noter : Orne Habitat ne recevra aucun bénéfice aux éventuelles souscriptions.

Notre seul objectif est d'améliorer votre pouvoir d'achat et de promouvoir l'accès aux soins.

Pour faire une étude personnalisée, prenez rendez-vous au : 0 809 546 000 ou sur just.fr/rdv.

ANIMATIONS DE NOËL

• GOÛTER DE NOËL AVEC LES LOCATAIRES DU FOYER BAZIN À SÉES

Mercredi 17

Les décorations de Noël ont été préparées lors d'un atelier le 26 novembre dernier avec l'aide de Madame Goulvestre, la maîtresse de maison, les conseillères sociales, le chargé de proximité et la chargée de clientèle d'Orne Habitat.



• ATELIERS DE NOËL À L'AGENCE DE MORTAGNE-AU-PERCHE

Mercredis 10 et 17

Au sein de l'agence et en partenariat avec l'UDAF, les locataires ont réalisé des couronnes de Noël pour décorer les halls d'immeuble.

Le mercredi 17, ce sont des cartes de vœux qui ont été créées pour être distribuées aux locataires.

Le goûter a été offert et partagé lors de ce moment convivial !



• ANIMATIONS DU CÔTÉ D'ARGENTAN

Mercredi 17

A l'agence, les collaborateurs de l'Office ont invité les petits et les grands locataires pour découvrir les décorations, prendre des photos avec le Père-Noël, recevoir des cadeaux et savourer un goûter !



Vendredi 19

Début décembre, un sapin a été installé dans deux halls d'immeuble (26 rue Antoine Condorcet et du 10 rue d'Anjou) afin que les locataires puissent le décorer.

Le vendredi 19 décembre, un petit-déjeuner a été organisé autour des sapins décorés.



Mardi 30

Un loto a été organisé pour l'ensemble des résidents « Saint-Jean » afin de partager un moment chaleureux pendant ces fêtes de fin d'année.



COMMENT PAYER SON LOYER ?



01. Connectez-vous à votre espace locataire

Rendez-vous dans l'onglet " Mon espace locataire " et **connectez-vous** ou créez votre accès en cliquant sur " **Activer mon espace locataire** ".



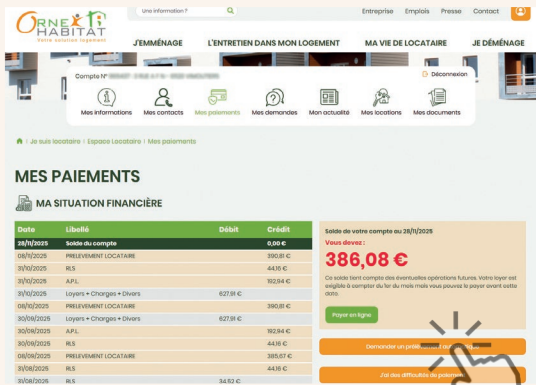
02. Payer en ligne

Rendez-vous dans l'onglet " **Mes paiements** ", en cliquant sur le bouton " **Payer en ligne** " vous pourrez régler tout ou partie de votre loyer **par carte bancaire en toute sécurité, 24h sur 24.**



03. Optez pour le prélèvement automatique

Rendez-vous dans l'onglet " **Mes paiements** ". Cliquez sur le bouton " **Demander un prélèvement automatique** " et remplissez le formulaire. Choisissez un mode paiement simple, sûr et sécurisé. Plus de risque d'oubli ou de retard, pas de frais. **Optez pour la solution de paiement idéale !**



TUTOS VIDÉOS



Retrouvez nos tutos vidéos pour **créer votre espace locataire** et **payer votre loyer** sur notre chaîne youtube

LES GESTES SIMPLES POUR

↳ STOP AUX ENCOMBRANTS : VOUS DEVEZ CHANGER VOS HABITUDES !

Les encombrants abandonnés représentent un risque majeur pour votre sécurité, la salubrité et votre qualité de vie.

Trop souvent, ils encombrent les halls, les paliers, les locaux poubelles ou les espaces extérieurs.

Quelques gestes simples permettent d'éviter incidents, nuisances et surcoûts.



Pourquoi faut-il éviter de déposer des encombrants ?

Les objets volumineux laissés dans les espaces collectifs ne posent pas seulement un problème esthétique. Ils mettent en danger les habitants :

- Risque incendie

Meubles, matelas, cartons, électroménager, etc tous ces objets sont inflammables. Un incendie peut se propager très rapidement lorsqu'un encombrant est présent dans un couloir ou un hall.

- Blocage des issues de secours

En cas d'urgence (incendie, fumée, malaise), la rapidité d'évacuation est essentielle. Un obstacle peut ralentir l'intervention des secours ou empêcher une sortie rapide.

- Hygiène et nuisibles

Les dépôts sauvages attirent : rongeurs, insectes, parasites (puces, punaises, etc).

Que faire de vos encombrants ?

Le service intercommunal de collecte

Beaucoup de villes proposent des collectes :

- sur rendez-vous
- à dates fixes chaque mois
- directement en bas de l'immeuble

Renseignez-vous auprès de la Mairie de votre commune.

La déchetterie

Solution simple, rapide et gratuite pour les habitants de la commune.

Vous pouvez y déposer :

- meubles
- électroménager
- literie
- bois, métal, cartons volumineux
- appareils électroniques, etc

POUR INFO :

Pour accéder aux déchetteries, certaines villes demandent :

- une carte d'accès délivrée par la mairie ou la communauté de communes,
- un justificatif de domicile,
- une plaque d'immatriculation enregistrée.

Donner plutôt que jeter

Un objet encore en bon état peut avoir une seconde vie. Cela diminue les déchets et rend service aux plus démunis.

- associations (Emmaüs, Secours Catholique, ressourceries...)
- dons au voisinage

LES GESTES SIMPLES POUR

↳ RESPECTER SES VOISINS

1 UN ENJEU QUOTIDIEN POUR TOUS

Vivre en logement collectif, c'est partager bien plus que des murs. C'est cohabiter avec des vies différentes, des rythmes variés, des habitudes parfois éloignées des nôtres. Cette proximité peut être une richesse, mais elle peut aussi générer des tensions lorsque le **respect mutuel** s'efface.



2 LES TROUBLES DU VOISINAGE : DE QUOI PARLE-T-ON ?

Les nuisances sonores arrivent en tête des plaintes : musique trop forte, télévision à plein volume tard le soir, bruits de pas lourds, claquements de portes, aboiements répétés. La réglementation fixe des horaires à respecter (généralement entre 22h et 7h), mais le **bon sens invite à la vigilance à tout moment**.

Les **dégradations des parties communes** constituent un autre problème majeur : tags, portes forcées, ascenseurs vandalisés, halls souillés. Ces actes dégradent le **patrimoine commun** et le **bien-être de tous**, tout en alourdissant les charges collectives.

L'**hygiène et la salubrité** jouent un rôle essentiel : déchets abandonnés dans les couloirs, encombrants déposés n'importe où, odeurs nauséabondes. Le **tri sélectif** et le **respect des jours de collecte** sont des gestes simples qui préservent la propreté de la résidence.

Les **comportements inappropriés perturbent également la tranquillité** : stationnements anarchiques, regroupements bruyants dans les halls, incivilités diverses qui brisent le sentiment de sécurité.



3 QUAND LE TROUBLE SURVIENT : COMMENT RÉAGIR ?



Le dialogue d'abord : votre voisin fait du bruit ? Peut-être n'en a-t-il pas conscience. Une discussion courtoise, dans un état d'esprit apaisé, résout souvent le problème immédiatement.

Le courrier ensuite : si le dialogue direct semble difficile, un courrier simple et poli peut débloquer la situation. Décrivez précisément les nuisances sans porter d'accusations personnelles.

Orne Habitat vous accompagne : lorsque les démarches amiables échouent, contactez votre chargé de proximité au 02 33 31 45 45. Selon les situations, il peut intervenir comme médiateur.

4

LE RÔLE D'ORNE HABITAT

Les chargés de proximité sont vos premiers interlocuteurs. Présents sur le terrain, ils veillent à l'entretien, signalent les dégradations et jouent un rôle de médiation. Avec nos partenaires, Orne Habitat mène aussi des actions de sensibilisation : campagnes d'affichage, ateliers, rencontres entre locataires. Venez y participer !

En cas de manquement grave ou répété, Orne Habitat peut engager des procédures graduées : rappel à l'ordre, convocation, mise en demeure, et dans les situations extrêmes, résiliation du bail et expulsion.



5

CONSTRUIRE ENSEMBLE UN CADRE DE VIE HARMONIEUX



Le bien-vivre ensemble se construit jour après jour par les petits gestes : un bonjour dans l'escalier, un service rendu, une attention portée au niveau sonore.

Soyez l'exemple que vous souhaitez voir chez les autres. Respectez les espaces communs, gérez vos déchets correctement, modérez vos nuisances sonores. **Ces comportements vertueux sont contagieux.**

Les clés du vivre-ensemble réussissent :

- respecter les règles et horaires de tranquillité,
- communiquer avant qu'un problème ne s'installe,
- prendre conscience de l'impact de ses comportements,
- solliciter Orne Habitat dès qu'une situation devient problématique,
- participer à la vie collective.

Vivre ensemble dans le respect mutuel n'est pas un idéal inaccessible. C'est une responsabilité partagée. Orne Habitat vous accompagne, mais le vivre-ensemble se construit d'abord par vos actions quotidiennes. Ensemble, faisons de nos immeubles des lieux où il fait bon vivre.



Que vous viviez dans un logement individuel ou collectif, retrouvez notre charte du bien vivre ensemble sur notre site Internet : orne-habitat.com - Je suis locataire - La vie dans mon logement.

Les travaux de maintenance

Découvrez la programmation des travaux de maintenance prévus dans les mois à venir !*

Afin de vous proposer des logements de qualité et un cadre de vie adapté et agréable, nous entretenons au quotidien nos bâtiments et logements. En fonction des besoins, un calendrier est établi pour le trimestre.

**Liste non exhaustive*

POUR INFO :

La baisse de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) et la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) instaurées par la loi de finances 2018 ont considérablement réduit les moyens financiers de l'Office et donc notre capacité à investir sur notre parc de logements. C'est pourquoi, nous mettons davantage de temps à réaliser les travaux puisque nos ressources disponibles sont désormais moins importantes. Nos équipes font en sorte de gérer les priorités pour continuer de vous offrir des logements agréables malgré ces contraintes financières imposées par l'État. Par ailleurs, les travaux prévus ont parfois pu prendre du retard suite à des difficultés d'approvisionnement de matériaux. Nous faisons au mieux pour votre confort et vous remercions de votre patience.



Secteur d'Alençon

- **ALENÇON** - Croix Mercier : réfection de la voirie
- **ALENÇON** - Boulevard Duchamp : réfection de la voirie, travaux de peinture des halls et cages d'escalier
- **ALENÇON** - Le Clos Guynemer : travaux de gros-œuvre
- **ALENÇON** - 1,3 rue Albert Schweitzer : travaux de peinture des halls et cages d'escalier
- **ALENÇON** - 46, rue du Val Noble : installation d'une pompe à chaleur air
- **SÉES** - 3, rue Jean Berthaut (terrain Gallais) : raccordement sur réseau d'eau pluvial existant
- **SAINT-DENIS-SUR-SARTHON** - 31, Résidence du parc : travaux de sécurisation des halls, travaux d'électricité.



Secteur de Mortagne-au-Perche

- **CHARENCEY - Saint-Maurice-les-Charencey** - « Les Gravieres » : travaux de peinture des halls et cages d'escalier
- **BELLÊME** - 24, Goring on Thames : remplacement du chauffage et de la VMC





- **ARGENTAN** - Rue Monseigneur Rattier : réfection de la voirie
- **ARGENTAN** - Provinces - Picardie : installation d'une VMC
- **ARGENTAN** - Provinces - Flandres : réfection des installations électriques
- **ARGENTAN** - Provinces - Auvergne 7 et 9 : travaux de serrurerie et de menuiserie
- **ARGENTAN** - «Le Marais», 4,6 et 8 rue des anciens lavoirs : réfection des installations électriques
- **ARGENTAN** - Cité des Musiciens : travaux de menuiserie
- **ARGENTAN** - 2, rue Saint-Martin : fourniture et pose de fenêtres sur toit



- **L'AIGLE** - La Madeleine - Bâtiment « Descartes » : travaux de voirie et de réseaux divers
- **L'AIGLE** - La Madeleine - Bâtiments « Rimbaud et Verlaine » : réfection des installations électriques
- **L'AIGLE** - 14, rue des Tanneurs : réfection des halls et cages d'escalier
- **L'AIGLE** - Les Jonquilles : travaux de clôtures
- **STE GAUBURGE STE COLOMBE** - Résidence Saint Jacques : travaux de peinture des halls et cages d'escalier
- **RAI** - Rue de Mouchel - Bâtiment « Vercors » : travaux de peinture des halls et cages d'escalier
- **BARC** - Les Conches : réfection des installations électriques
- **FRANCHEVILLE** - Le Hamel : travaux de clôtures



- **FLERS** - Allée des Fleurs : travaux de reprise des façades
- **FLERS** - Allée des Oiseaux : remplacement des persiennes
- **FLERS** - 14, place Alfred Nobel : réfection complète du carrelage
- **FLERS** - Ernest Manoury : traitement fongicide
- **MONTS D'ANDAINE** - La Sauvagère : travaux de clôtures

LA PAROLE DE VOS REPRÉSENTANTS

↳ LES ASSOCIATIONS ET LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

L'actualité

de vos représentants élus et le point sur leurs échanges avec l'Office !

Les propos tenus dans cette rubrique n'engagent que leurs auteurs et sont de leur responsabilité. Ils n'engagent ni la gouvernance ni la direction d'Orne Habitat.



Association Force Ouvrière Consommateurs

Chers locataires,

Je vous présente mes meilleurs vœux et vous souhaite que cette année voie se réaliser tous vos souhaits. Je vous remercie pour votre confiance et j'espère que l'année 2026 consolidera notre lien. Je m'engage à être à l'écoute de tous vos problèmes dans votre logement. N'hésitez pas à m'appeler.



Viviane ROULETTE
Administratrice – Locataire AFOC
06 03 10 30 87



Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés

Chers locataires,

Je viens en cette fin d'année vous souhaiter de très belles fêtes à vous et vos familles. Malgré une année 2026 qui s'annonce compliquée, je vous rappelle qu'Orne Habitat vous propose une mutuelle qui peut être meilleure que la vôtre et moins chère. Renseignez-vous auprès de votre agence. Je suis toujours à votre écoute au 06 87 53 43 49. Laissez-moi un message, je vous rappellerai et je ferai le nécessaire auprès d'Orne Habitat. Mes meilleurs vœux pour 2026 !



Michelle LEGUEDE
Administratrice – Locataire CGT
06 87 53 43 49



Consommation Logement et Cadre de Vie

Chers Locataires,

La CLCV et ses représentants de locataires vous souhaitent de belles fêtes de fin d'année. Pour mémoire, en décembre 2026 vous serez amenés à voter pour de nouveaux représentants de locataires. N'hésitez pas à venir nous rencontrer pour en discuter et éventuellement participer à la vie de l'association.



Amélie MONTREUIL
Jean-Yves LECOSSIER
Administrateurs - Locataires CLCV
06 46 65 71 66 - 06 51 97 51 96

RETOUR SUR LES PERMANENCES MUTUELLE SANTÉ DE GROUPE

Madame ALLOY confirme la poursuite du partenariat avec Mutuelle Just et informe d'une communication dans le journal des locataires. Madame LEGUEDE demande comment cela se passe lorsque le locataire qui a un contrat de mutuelle quitte Orne-Habitat.

Madame ALLOY pense qu'il garde son contrat mais va se renseigner.

Madame ALLOY indique qu'il est possible d'organiser de nouveau une réunion d'informations si des locataires sont intéressés.

POINT CALENDRAIRE SUR LES ENQUÊTES OPS/SLS

Chaque année, les bailleurs sociaux réalisent auprès des locataires concernés l'enquête ressources pour le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) et tous les deux ans l'enquête Occupation du Parc Social (OPS).

Ces enquêtes réalisées auprès des locataires répondent à la réglementation qui impose aux bailleurs sociaux de vérifier la composition familiale, les ressources des locataires entrant dans le champ d'application et fournir des statistiques sur l'occupation du parc locatif social.

Un Supplément de Loyer de Solidarité au taux maximal ainsi qu'une indemnité pour frais de dossier de 22.87 € sont appliqués aux locataires qui ne répondent pas à l'enquête SLS ou qui répondent de manière incomplète, après une mise en demeure infructueuse. Une pénalité pour non réponse de 7,62 € est également facturée pour le SLS et l'OPS. Ci-dessous les étapes du traitement de ces enquêtes :

Des actions de communication vont être réalisées :

- des affiches seront apposées dans les accueils du siège, agences et points accueil suite à l'envoi des enquêtes le 22 septembre 2025 pour sensibiliser les locataires ;
- sur le site internet d'Orne Habitat dans la rubrique Actualités, un nouveau message est posté depuis l'envoi des enquêtes et jusqu'au mois de décembre 2025 ;
- un message sur les avis d'échéance des mois de septembre à décembre 2025 ;
- un SMS sera adressé aux locataires n'ayant pas répondu à l'enquête SLS le 27 octobre 2025 et le 3 décembre 2025.

Madame ALLOY indique que les pénalités pour non réponses concernant l'OPS et le SLS, ainsi que les frais de dossier et la majoration pour le SLS seront quittancés à compter du 1er janvier 2026.

Madame ALLOY informe que :

- les enquêtes OPS sont vérifiées par le Pôle Locataire et seront encodées par 2 personnes du centre de gestion,
- les enquêtes SLS sont vérifiées et encodées par le Pôle Locataire,
- si des enquêtes OPS/SLS sont erronées ou qu'il manque des documents, le Pôle Locataire envoie un courrier.

Les enquêtes peuvent être déposées au siège, en agence, retournées par mail...elles génèrent aussi beaucoup d'appels au centre de relation client.

Madame ALLOY précise que la pénalité de 7,62 € n'est imputée qu'une seule fois.

Le taux de retour habituel des enquêtes est d'environ :

- 95% pour le SLS
- 85% pour l'OPS

PRÉSENTATION DU QUESTIONNAIRE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2026

Depuis juin 2003 et selon le protocole d'accord signé entre l'Etat et l'Union Sociale pour l'Habitat, chaque bailleur doit procéder tous les 3 ans à une enquête de satisfaction qui consiste à évaluer la qualité du service rendu à nos locataires.

Pour rappel, la dernière enquête remonte à janvier 2023.

L'Union pour l'Habitat Social de Normandie (UHSN), Association Régionale des Organismes d'HLM, a sollicité ses adhérents, dont Orne Habitat, afin d'organiser l'enquête de 2026 par un groupement de commande.

L'UHSN a réuni l'ensemble des bailleurs normands souhaitant s'inscrire dans cette démarche pour un premier groupe de travail le 2 juillet 2025 afin d'échanger sur les modalités d'organisation. Le deuxième groupe de travail s'est réuni le 16 septembre 2025, afin d'échanger sur le questionnaire à poser aux locataires et a permis de finaliser le questionnaire régional commun.

Les prochaines étapes :

- Transmission de l'ensemble des pièces de marché en octobre 2025 par le bailleur pour la validation définitive des organismes
- Lancement de l'appel d'offres en octobre 2025
- Comité technique d'analyse des offres fin novembre 2025
- Commission d'appels d'offres en décembre 2025
- Rencontre régionale avec le prestataire au mois de janvier ou février 2026
- Période de passation souhaitée par les bailleurs à voir avec le prestataire retenu. Orne Habitat a souhaité s'inscrire en avril ou mai 2026 pour une restitution des résultats en juin 2026
- La restitution globale au niveau régional sera réalisée au dernier trimestre 2026
- Une communication des résultats sera présentée au CCL.

Le prestataire qui sera retenu, utilisera le questionnaire ci-dessous. Comme en 2023, c'est la méthode de l'échantillonnage représentatif du parc et de l'occupation qui est retenue, soit environ 10 % des locataires présents et par téléphone.

Le questionnaire reprendra les items suivants :

- 1 - Les parties communes et espaces extérieurs de l'immeuble
- 2 - Le fonctionnement et l'entretien des équipements de l'immeuble
- 3 - Le fonctionnement et l'entretien des équipements de votre logement
- 4 - Le traitement des demandes (interventions, réclamations...)
- 5 - Les contacts avec votre bailleur
- 6 - L'information apportée par le bailleur
- 7 - Le parcours résidentiel
- 8 - La satisfaction globale vis à vis du bailleur
- 9 - L'environnement, cadre de vie

Madame ALLOY indique qu'un plan d'action sera mis en place suite au retour des enquêtes.

L'enquête est faite par échantillonnage de 10% représentatif de notre patrimoine et de l'occupation des logements (composition familiale, âge notamment).

Pour donner un ordre d'idée, Madame ALLOY précise que 9000 locataires ont été appelés lors de la dernière enquête, pour atteindre 1250 répondants.

Le taux de satisfaction en 2023 était de 90%.

Retrouvez tous les comptes rendus complets sur www.orne-habitat.com/notre-organisation.



Pour qui ?

Le chèque énergie est attribué **sous conditions de ressources**.

Comment ?

Le chèque énergie est envoyé une fois par an au domicile du bénéficiaire. Il n'y **aucune démarche à accomplir** pour le recevoir.

Pourquoi ?

Si vos charges de chauffage sont facturées par l'Office, vous pouvez utiliser votre chèque énergie pour **les payer directement à Orne Habitat, ou de régler votre fournisseur d'énergie**.

En savoir **+**

www.chequeenergie.gouv.fr

NOUVEAUTÉ
2024